

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración

“El fortalecimiento de capacidades y su relación con el desempeño de registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, año 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Patricia Chaymind Chung Quispe

Asesor:

Ing. Cristhian Paúl Céspedes Ortiz, MBA

Cajamarca - Perú

2020

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN .....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema .....	31
1.2.1. Problema general .....	31
1.2.2. Problemas específicos .....	31
1.3. Objetivos .....	32
1.3.1. Objetivo general .....	32
1.3.2. Objetivos específicos.....	32
1.4. Hipótesis.....	33
1.4.1. Hipótesis general .....	33
1.4.2. Hipótesis específicas .....	33
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	34
2.1. Tipo de investigación .....	34
2.1.1. Enfoque .....	34
2.1.2. Nivel de investigación .....	34
2.1.3. Diseño de investigación.....	35
2.2. Población y muestra .....	35
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	37
2.4. Procedimiento .....	39
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	41
3.1. Resultados del análisis de la variable Fortalecimiento de Capacidades .....	46
3.2. Resultados del análisis de la variable Desempeño.....	62
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	74
4.1. Discusión.....	74
4.2. Conclusiones .....	80
4.3. Recomendaciones.....	82
REFERENCIAS.....	83

ANEXOS .....	87
ANEXO N° 1. Cuadro de Operacionalización de Variables .....	87
ANEXO N° 2. Matriz de Consistencia .....	88
ANEXO N° 3. Hoja de Codificación de Análisis de Actas .....	90
ANEXO N° 4. Encuesta.....	91
ANEXO N° 5. Ficha para validación del instrumento.....	95
ANEXO N° 6. Guía de Observación .....	96

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estadística de Fiabilidad .....	38
Tabla 2. Valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach .....	39
Tabla 3. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y Desempeño .....	41
Tabla 4. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Competencias personales. ....	43
Tabla 5. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Competencias profesionales. ....	44
Tabla 6. Correlación entre Fortalecimiento de capacidades y dimensión Condiciones de trabajo .....	45
Tabla 7. Tabla cruzada de variables: Fortalecimiento de capacidades y Desempeño .....	46
Tabla 8. Análisis de registros de actas de nacimiento .....	48
Tabla 9. Conocimiento de la directiva vigente en registros civiles .....	50
Tabla 10. Aplicación de procedimientos en registros civiles .....	51
Tabla 11. Conocimiento de procedimientos en registros civiles .....	52
Tabla 12. Conocimiento de la Directiva 415-GRC/032.....	54
Tabla 13. Grado de satisfacción acerca de la capacitación .....	56
Tabla 14. Nivel de comprensión de la capacitación .....	58
Tabla 15. Nivel de conocimiento de la Norma Registral.....	60
Tabla 16. Grado de instrucción del Registrador Civil de centro poblado.....	62
Tabla 17. Tiempo de experiencia en el cargo de Registrador Civil.....	63
Tabla 18. Conocimiento de la Normativa Registral vigente.....	64
Tabla 19. Asistencia a capacitaciones.....	65

Tabla 20. Capacitaciones recibidas por registradores civiles .....	67
Tabla 21. Lugar de funcionamiento de OREC de centro poblado .....	69
Tabla 22. Mobiliario y equipo de la OREC de centro poblado .....	70
Tabla 23. Remuneración del Registrador Civil de centro poblado .....	71

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de Tabla 7 Tabla cruzada de variables: Fortalecimiento de capacidades y Desempeño.....	47
Figura 2. Representación gráfica de Tabla 8 Análisis de registros de actas de nacimiento ....	49
Figura 3. Representación gráfica de Tabla 9 Conocimiento de la directiva vigente en registros civiles.....	50
Figura 4. Representación gráfica de Tabla 10 Aplicación de procedimientos en registros civiles.....	51
Figura 5. Representación gráfica de Tabla 11 Conocimiento de procedimientos en registros civiles Práctica sobre registros civiles.....	53
Figura 6. Representación gráfica de la Tabla 12 Conocimiento de la Directiva 045-GRC/032 .....	55
Figura 7. Representación gráfica de la Tabla 13 Grado de satisfacción acerca de la capacitación.....	57
Figura 8. Representación gráfica de Tabla 14 Nivel de comprensión de la capacitación .....	59
Figura 9. Representación gráfica de Tabla 15 Nivel de conocimiento de la Norma Registral	61
Figura 10. Representación gráfica de Tabla 16 Grado de instrucción del Registrador Civil de centro poblado .....	62
Figura 11. Representación gráfica de Tabla 17 Tiempo de experiencia en el cargo de Registrador Civil .....	63
Figura 12. Representación gráfica de Tabla 18 Conocimiento de la Normativa Registral vigente .....	64

Figura 13. Representación gráfica de Tabla 19 Asistencia a capacitaciones.....	66
Figura 14. Representación gráfica de Tabla 20 Capacitaciones recibidas por registradores civiles .....	68
Figura 15. Representación gráfica de la Tabla 21 Lugar de funcionamiento de OREC de centro poblado.....	69
Figura 16. Representación gráfica de la Tabla 22 Mobiliario y equipo de la OREC de centro poblado.....	71
Figura 17. Representación gráfica de la Tabla 23 Remuneración del registrador civil de centro .....	73

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación del fortalecimiento de capacidades con el desempeño de los registradores civiles de centros poblados en la región Cajamarca, la cual fue impartida en el año 2017 como parte del proyecto de Cooperación Técnica entre el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC y el Banco Interamericano de Desarrollo – BID denominado “Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región Cajamarca”. En este proyecto se consideró como estrategia central la prestación de: “Asistencia técnica a 72 Oficinas de Registro y Estado Civil (OREC) de centros poblados, focalizada en distritos del quintil 1 de pobreza”.

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal; la muestra fue determinada mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, utilizándose técnicas como la encuesta a través de la escala de Likert, que permitieron recopilar información y cuyos resultados fueron analizados, comprobando la hipótesis planteada mediante la prueba No paramétrica de Somers y concluyendo como resultado que la variable independiente “Fortalecimiento de capacidades” se relaciona significativamente con la variable dependiente “Desempeño”.

**Palabras clave:** Fortalecimiento de capacidades, desempeño, registrador civil.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. (2ª ed. 3ª reimp.) Buenos Aires: Granica, 2012.
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2015). Proyecto de cooperación técnica N° PE-T1341. Carta Convenio de Cooperación Técnica no Reembolsable N° ATN/CR-15223-PE, ejecutó el proyecto "Apoyo al mejoramiento del acceso a los servicios de registros civiles e identificación para la población vulnerable de la región Cajamarca, año 2017".
- Bendezú, J. (2016). *La capacitación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del DEPSERESP (Departamento de Servicios Especiales) de la PNP Callao 2016* (Tesis de pregrado). Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2174>
- Brugué, J. (1996). *Lecturas sobre Gestión Pública*. España: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP): Boletín Oficial del Estado, BOE.
- Cielo, M. (2018). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, Agencia de Tingo María, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco. Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/807>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Octava Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. México D.F.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (3ª. ed.) México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A.

ENAPRES 2011 - 2015 - Encuesta Nacional de programas Estratégicos 2011-2015 – Población indocumentada.

ENAPRES 2014 - Encuesta Nacional de programas Estratégicos 2014 – Acceso a la identidad.

Florián, A. (2017). *Programa de capacitación para registradores civiles de centros poblados en distritos pobres de las provincias de Cajamarca, impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), 2016*. (Tesis para optar el Grado de Maestro en Gestión Educativa). Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo. Cajamarca, Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/.../reserva-TESIS-ALBERTO-FLORIAN-RENIEC-doc>.

Franklin F., E. (2014). *Organización de empresas*. (4ª. ed). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Caracas: McGraw-Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación (6 ed.)*. México, D.F.: McGraw-Hill.

Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972 (2003).

Ley Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) - Ley N° 26497 (1995).

Louffat, E. (2018). *Administración del potencial humano*. CENGAGE.

Mondy, R. Wayne (2010). *Administración de recursos humanos*. (11va edición). México D.F: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Neiva.

Oficina de Estadística de las Naciones Unidas (1989). *Programa Internacional para Acelerar el Mejoramiento de los Sistemas de Estadísticas Vitales y Registro Civil*. Nueva York.

Organización de las Naciones Unidas – ONU (2015). Consejo Económico y Social. *Registro civil y estadísticas vitales. Informe del Secretario General*.

Organización Mundial de la Salud - OMS (2014). *Acceso a los servicios de registro civil*. Recuperado de [www.who.int /Acceso/Centrodeprensa/Notas descriptivas/Detail](http://www.who.int/Accesso/Centrodeprensa/Notas-descriptivas/Detail).

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2009). *Superando barreras: Movilidad y desarrollo humanos*. Nueva York, NY 10017, EE.UU.

Psicothema (2008). *Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada*. [Tabla]. Recuperado de: <http://www.ehu.eus/gip/publicaciones/articulos/2008/1.pdf>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2009) Noticias/ Sala de prensa Recuperado de <https://www.reniec.gob.pe/portal/detalleNota.htm?nota=341>

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2012). *Plan Nacional Perú Contra la Indocumentación 2011-2015*, mediante la Resolución Jefatural N° 548-2011-JNAC/RENIEC.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2014). *De la Comunidad su registro*. Estudio sobre el funcionamiento de las Oficinas de Registro del Estado Civil en las comunidades nativas de Loreto. Lima: RENIEC – Registro Nacional de identificación y estado civil.

Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC (2017). *Plan Nacional Perú Libre de Indocumentación 2017-2021*, mediante la Resolución Jefatural N° 168-2017/JNAC/RENIEC, publicada el 14 de diciembre del 2017, en el diario oficial El Peruano.

Resolución Jefatural N° 023-1996-JEF/RENIEC (1996). Delegación de funciones a las oficinas de registro civil de municipalidades provinciales y distritales, municipios de centros poblados y comunidades nativas.

Roth Deubel, A. (2014). *Políticas públicas. Formulación, implementación y evaluación (10ma edición, p. 201-204)*. Bogotá: Ediciones Aurora.

Urquizo, G. (2014). *La capacitación de los registradores civiles impartida por el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) y su eficiencia en la función registral* (Tesis para optar el grado de magister en Gerencia Social). Escuela de Post Grado. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Urquijo, M. (2014). *La Teoría de las Capacidades en Amartya Sen*. Cali, Colombia